



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA
GADAI DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

NUR JANNAH SIREGAR
NIM. 13 220 0117

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA
GADAI DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

NUR JANNAH SIREGAR
NIM. 13 220 0117

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA
GADAI DI PT. PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

NUR JANNAH SIREGAR

NIM. 13 220 0117

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing I

Mudzakkir Khotib Siregar, MA
NIP. 19721121 199903 1 002

Pembimbing II

H. Ali Hardana, M.Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **NUR JANNAH SIREGAR**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, Oktober 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Nur Jannah Siregar** yang berjudul "**Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Mudzakkir Khotib Siregar, MA
NIP. 19721121 199903 1 002

PEMBIMBING II

H. Ali Hardana, M.Si

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Jannah Siregar

Nim : 13 220 0117

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul skripsi : **PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA GADAI DI PT. PEGADAIAAN SYARIAH SIBUHAN.**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 05 Oktober 2017

Saya yang menyatakan,



Nur Jannah Siregar
NIM. 13 220 0117

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Jannah Siregar
NIM : 13 220 0117
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **"Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan"**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 05 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Nur Jannah Siregar
NIM. 13 220 0117



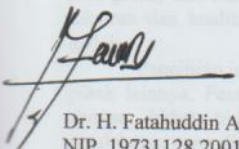
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

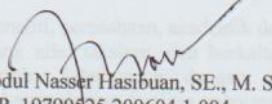
**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Nur Jannah Siregar
NIM : 13 220 0117
Fak/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di PT.
Pegadaian Syariah Sibuhuan

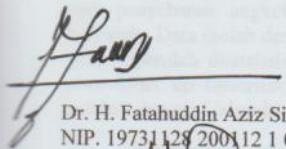
Ketua

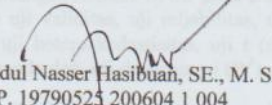
Sekretaris

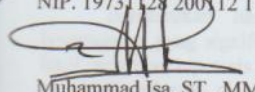

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001


Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Anggota


Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001


Abdul Nasser Hasibuan, SE., M. Si
NIP. 19790525 200604 1 004


Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 198006052 01101 1 003


Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Rabu/ 18 Oktober 2017
Pukul : 12.30 s/d Selesai
Hasil/Nilai : 70/(B)
IPK : 3,33
Predikat : Amat Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadaai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

NAMA : Nur Jannah Siregar
NIM : 13 220 0117

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
dalam bidang Perbankan Syariah



Padangsidimpuan, 07 November 2017
Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 00

ABSTRAK

Nama : Nur Jannah Siregar
NIM : 13 220 0117
Judul : **Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.**

Latarbelakang masalah dalam penelitian ini adalah pada umumnya setiap lembaga keuangan syariah dalam menjalankan usahanya tentu mempunyai keinginan agar produknya selalu diminati dan diinginkan masyarakat seperti yang diharapkan perusahaan. Terbukti, jika harga emas dunia menaik masyarakat lebih memilih menggadaikan emasnya di pegadaian karena nilai taksiran yang tinggi. Akan tetapi jika harga emas dunia menurun masyarakat lebih memilih untuk menjual emasnya di pasar karena nilai taksiran yang rendah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh secara parsial antara nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai, dan untuk mengetahui adakah pengaruh secara simultan antara nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai.

Penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti, perusahaan, akademik dan pihak lainnya. Pembahasan penelitian ini tentang nilai taksiran, dan berkaitan dengan bidang-bidang ilmu perbankan syariah. Sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Data yang diperoleh dari penyebaran angket. Analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda. Data diolah dengan menggunakan perhitungan statistik SPSS 22.0. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji t (uji parsial) dan uji f (simultan), uji regresi linier berganda, dan uji determinasi (R^2),

Berdasarkan hasil penelitian variabel nilai taksiran secara parsial berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis bahwa variabel nilai taksiran memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,255 > 1,666$) maka H_0 di tolak dan H_a di terima, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,913 > 1,666$) maka H_0 ditolak H_a di terima, kemudian variabel nilai taksiran dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,753 > 2,36$).

Kata Kunci: Nilai Taksiran, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA GADAI DI PT. PEGADAIAN SYARIAH SIBUHUAN”**.

Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, yang merupakan contoh teladan kepada umat manusia, sekaligus yang kita harapkan syafa'atnya di *yaumul mahsar* kelak.

Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan. Ketika melakukan penelitian, tidak jarang peneliti menemui kesulitan dan hambatan.

Namun, berkat arahan dan bimbingan para dosen dan berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, MA, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S. E, M.Si, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi

Umum dan Perencanaan Keuangan, Bapak Drs. H. Syamsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Azis Siregar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
3. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si, selaku wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M. Ag, selaku wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum dan Perencanaan Keuangan, Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, selaku wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
4. Bapak Abddel Nasser hasibuan, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Nofinawati, SE.I. MA selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah dan seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
5. Bapak Muzdakkir Khotib Siregar, MA, selaku dosen Pembimbing I saya ucapkan banyak terimakasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.
6. Bapak H. Ali Hardana, M. Si selaku Pembimbing II saya ucapkan banyak terimakasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan

skripsi ini. Semoga Allah SWT, membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.

7. Serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan, khususnya kepada staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan memenuhi kelengkapan skripsi ini.
8. Bapak Yusri Fahmi, MA, Kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis untuk memperoleh buku-buku selama proses perkuliahan dan penyelesaian penulisan skripsi ini
9. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta (Abdul Kodir dan Megawati), dan tidak lupa kepada saudara/saudari saya (Rolia Hapsa, Ibrahim, Marahwan, Ajjahria, Mariatul Kibtia, Hasina, Muhajir, Ahjan Mujai, Sahdida Darni) yang paling berjasa dalam hidup penulis yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan material demi kesuksesan penulis dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai perkuliahan di IAIN Padangsidempuan. Do'a dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, Senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya.
10. Teman-teman Perbankan Syariah 3 angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.

11. Sahabat-sahabatku Yulia, Wilda Pebriani, Desi juga adek-adekku Ramda dan Indah yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di kampus IAIN Padangsidempuan.
12. Ucapan terimakasih untuk teman-teman KKL, magang tahun 2016 dan juga kepada teman-teman atau pun adek-adek satu kost pak david yang memberi semangat kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis yang jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, menulis dengan segala kerendahan hati kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberi dan melindungi kita semua, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Padangsidempuan, September 2017

Penulis

NUR JANNAH SIREGAR
13 220 O117

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Ki
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	.. ’ ..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— —	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— [◌]	dommah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ي	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
.....و	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT ACARA SIDANG MUNAQASYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Definisi Operasional Variabel	9
E. Rumusan Masalah	10
F. Tujuan Penelitian	10
G. Manfaat Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pegadaian	15
1. Pengertian Pegadaian Syariah	15
a. Pengertian Rasio Profitabilitas	15
a) Akad <i>Rahn</i>	21
b) Akad <i>Ijarah</i>	22
2. Nilai Taksiran	23
a. Pengertian Nilai Takasiran	23
3. Kualitas Pelayanan	
a. Pengertian Kualitas	
b. Pengertian Jasa/Pelayanan	
c. Pelayanan Menurut Perpektif Islam	
d. Tujuan Pelayanan	31
4. Kepuasan Nasabah	
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pikir	35
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37

C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	38
D. Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Observasi	41
2. Dokumentasi	41
3. Kuisioner	42
F. Instrumen Pengumpulan Data	
G. Teknik Pengumpulan Data	
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
a. Uji Validitas	
b. Uji Reliabilitas	
H. Analisis Data	
1. Uji Normalitas	
2. Uji Linearitas	
I. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Multikolinearitas	
2. Uji Heteroskedastisitas	
J. Uji Hipotesis	
1. Uji Parsial (Uji t)	
2. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji f)	
K. Analisis Regresi Berganda	
L. Koefisien Determinasi (R^2)	
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum Perusahaan	44
1. Sejarah Singkat Berdirinya Pegadaian Syariah	44
2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan	45
3. Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan	
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	49
C. Analisis Data	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Linearitas	53
D. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Multikolinearitas	
2. Uji Heteroskedastisitas	
E. Uji Hipotesis	
1. Uji Parsial	
2. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan	
F. Analisis Regresi Berganda	
G. Koefisien Determinasi (R^2)	
H. Pembahasan Hasil Penelitian	58
I. Keterbatasan Penelitian	60

BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	2
Tabel III 1 Jumlah Nasabah Tahun 2016	5
Tabel III.2 Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesioner	9
Tabel III.3 Kisi-kisi Angket Nilai Taksiran (Variabel X_1)	33
Tabel III.4 Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan (Variabel X_2).....	47
Tabel III.5. Kisi-kisi Angkrt Kepuasan Nasabah	50
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Nilai Taksiran (Variabel X_1)	52
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	53
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	55
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Nilai Taksiran (X_1).....	56
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	57
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	
Tebel IV.7 Hasil Uji Normalitas.....	
Tabel IV.8 Hasil Uji Linearitas Nilai Taksiran dengan Kepuasan Nasabah.....	
Tabel IV.9 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan denga Kepuasan Nasabah.....	
Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	
Tabel IV.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	
Tabel IV.12 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	
Tabel IV.13 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f).....	
Tabel IV. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	
Tabel IV. 15 Hasil Uji Keofisien Determinasi (R^2).....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	36
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegadaian lembaga keuangan nonbank yang termasuk dalam klasifikasi perantaraan investasi (*investment intermediary*). Pegadaian merupakan lembaga pengkreditan dengan sistem gadai.¹ Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasyarakatan atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1150.

Pada tahun 2010 pegadaian syariah membuka cabang dengan nama PT. Pegadaian syariah Sibuhuan, tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah, dan aman. PT. Pegadaian syariah sibuhuan adalah sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang keuangan di Sibuhuan yang memiliki banyak perusahaan pesaing. Dalam menghadapi pesaing PT. Pegadaian syariah Sibuhuan selalu berusaha memuaskan nasabahnya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memperbaiki pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas diyakini akan turut serta menciptakan kepuasan nasabah.

¹Ktut Silvanita Mangani, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (PT. Gelora Askara Pratama, 2009), hlm. 64.

Menurut Yalisma dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah menyatakan bahwa “nilai taksiran yang tinggi mampu mendorong keputusan nasabah menggunakan jasa gadai emas”.²

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sayuti Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan mengemukakan gadai emas cukup banyak digunakan dibandingkan produk lainnya. Karena gadai emas di PT ini persyaratannya mudah, cepat dan aman³.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴ Dalam menghadapi persaingan yang memperebutkan ini tentunya PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan harus selalu memuaskan nasabahnya. Nasabah yang puas akan cenderung loyal, dengan sukarela mempromosikan perusahaan, dan memiliki kebanggaan menjadi pelanggan perusahaan.

Kualitas dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas memberikan satu dorongan Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Nasabah merupakan fokus utama dalam membahas mengenai kepuasan dan kualitas jasa.

²Yalisma Dewi, *pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa pembiayaan gadai emas syariah*, (Studi kasus PT. Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara, Yogyakarta) Skripsi. hlm. 5.

³Hasil Wawancara dengan Bapak Sayuti Nur, pimpinan PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan, Sabtu, 04 Maret 2017.

⁴Philip Kotler A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Analisi, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 52.

Oleh karena itu nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dirasakan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Semakin besar nilai taksiran yang diberikan pegadaian terhadap emas/perhiasan yang akan dijaminkan maka semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh nasabah demikian pula sebaliknya. Nilai taksiran dari barang yang mereka gadaikan sangat mempengaruhi mereka dalam menggadaikan. Pada saat harga emas dunia menurun maka jumlah pinjaman yang diberikan oleh pegadaian juga lebih kecil dari nilai taksiran barang gadai, dan nasabah lebih memilih untuk menjual emasnya ke Toko Emas di Pasar dari pada menggadaikannya dipegadaian.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan yaitu melalui hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah yang bernama Dewi Kusuma diperoleh informasi bahwa nilai taksiran dari barang yang dia gadaikan sangat mempengaruhi dia saat menggadaikan. Pada saat harga Emas dunia menaik dewi lebih memilih menggadaikan emasnya di pegadaian karena jumlah pinjaman yang di dapatkan dari emas yang digadaikannya tersebut sesuai dengan kadar emas tersebut dan setelah mendapatkan pinjaman dewi bisa berusaha semaksimal

mungkin untuk mendapatkan kembali emas yang digadaikan tersebut. Tetapi pada saat harga emas dunia menurun maka jumlah pinjaman yang diberikan oleh pegadaian juga lebih kecil dari nilai taksiran barang gadai, dan Dewi Kusuma lebih memilih untuk menjual emasnya ketoko emas dipasar daripada menggadaikannya dipegadaian.⁵

Dalam menghadapi persaingan dalam memperebutkan pasar ini tentunya PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan harus selalu memuaskan nasabahnya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memperbaiki pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas diyakini akan turut serta menciptakan kepuasan nasabah. Setelah wawancara dengan nasabah PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan dengan Ibu Nurlela Hasibuan, dia mengatakan setelah melakukan transaksi dia mengatakan pelayanannya memang baik, tetapi akan lebih baik lagi kalau karyawannya menyambut kedatangan nasabah dengan baik dan cepat merespon nasabah yang datang. Ia merasakan pelayanannya kurang sesuai dengan yang diharapkan. Karena menyambut kedatangan nasabah dengan baik merupakan harapan nasabah.⁶

⁵Wawancara dengan Dewi Kusuma, Nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan, 05 maret 2017.

⁶Wawancara dengan Nur Lela Hasibuan, Nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan, 05 maret 2017.

Berdasarkan hal-hal diatas, penulis tertarik menulis suatu penelitian dengan judul sebagai berikut **“Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Memnggunakan Jasa Gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya nilai taksiran di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.
2. Kurangnya kualitas pelayanan dalam menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaiaian Syariah Sibuhuan.
3. Minimnya rasa kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

C. Batasan Masalah

Mengingat luas dan kompleksnya cakupan masalah yang ada dan kemampuan penulis yang terbatas, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang dipakai dalam proposal ini disini dibuat defenisi operasional Variabel peneliti yaitu sebagai berikut.

Nilai Taksiran (x_1) Merupakan nilai emas yang diagunkan nasabah kepada pihak pegadaian. Besarnya nilai taksiran ini dipengaruhi oleh 2 faktor yakni dari berat emas/perhiasan yang akan digadaikan serta kadar (karat) dari emas/perhiasan yang akan digadaikan. Besarnya nilai taksiran ini yang akan menentukan jumlah pinjaman yang dapat diperoleh nasabah.

Kualitas pelayanan (x_2) adalah kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Sedangkan pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Kepuasan nasabah (Y) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁷ Nasabah yang puas akan cenderung loyal, dengan sukarela mempromosikan perusahaan, dan memiliki kebanggaan menjadi pelanggan perusahaan.

⁷Philip Kotler A.B Ssusanto, *Op. Cit.*, hlm.52.

E. Rumusan Masalah

Rumusan masalah ialah penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian. hal ini tetap mengacu kepada identifikasi dan batasan masalah dan defenisi operasional variabel.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah nilai taksiran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan?
3. Apakah nilai taksiran dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

Yaitu Memberikan masukan sebagai bahan mengenai pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

nasabah dalam menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

2. Bagi Peneliti

- a. Untuk menambahkan pengetahuan dan pengalaman berharga dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah.
- b. Menambahkan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, sehingga menjadi sarjana yang aktif dalam meneliti.
- c. Untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) di IAIN Padangsidimpuan.

3. Bagi Dunia Akademik

Sebagai bahan referensi ataupun data pembandingan sesuai dengan bidang yang akan diteliti. Kemudian dapat memberikan pemikiran, wawasan serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Identifikasi masalah yaitu berisi uraian-uraian yang

mengantarkan kepada masalah dan menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian serta pentingnya masalah tersebut diteliti dan dibahas, peneliti memulai uraian-uraian dari konsep ideal yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dilanjutkan dengan uraian-uraian yang memaparkan fenomena-fenomena umum dalam realitas di lapangan yang bertentangan atau tidak sesuai dengan konsep ideal tersebut. Setelah itu peneliti membuat asumsi berupa hal-hal sebagai penyebab munculnya masalah tersebut.

Identifikasi masalah yaitu berisikan uraian penelusuran dan penjabaran seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian. Batasan masalah yaitu peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada beberapa aspek atau sub masalah yang dipandang lebih dominan dan urgen. Definisi operasional variabel yaitu menjelaskan secara operasional tentang setiap variabel yang akan diteliti. Penjelasan ini harus mampu mengemukakan indikator-indikator dari setiap variabel yang akan diteliti.

Rumusan masalah yaitu penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian. Rumusan masalah dibuat dalam bentuk pertanyaan yang bersifat umum dan khusus. Tujuan penelitian merupakan jawaban terhadap rumusan masalah atau berupa pernyataan yang mengungkapkan hal-hal yang akan diperoleh pada akhir penelitian.

Kegunaan penelitian menjelaskan manfaat yang hendak diperoleh dari hasil penelitian. Hal ini dapat dijelaskan dalam dua bentuk, yakni kegunaan bersifat teoritis dan kegunaan bersifat praktis. Sistematika pembahasan yaitu menuliskan kembali seluruh yang termuat dalam daftar isi. Penulisan sistematika yang benar, selain mengemukakan seluruh yang tercantum pada daftar isi, juga memberi penjelasan bagaimana sistematika penulisan yang dilaksanakan mulai dari bagian awal hingga akhir sehingga penulisan penelitian benar-benar sistematis, jelas dan mudah dipahami.

Bab II adalah landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu kerangka pikir dan hipotesis. Kerangka teori ialah pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang diambil dari segala yang dijadikan referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu mencantumkan beberapa penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka pikir yaitu berisi tentang pemikiran peneliti tentang variabel atau masalah penelitian yang ingin diselesaikan pemecahannya. Hal ini menyangkut hubungan variabel dan solusinya yang terkait dengan problematika penelitian yang diangkat berdasarkan teori atau konsep para ahli yang kemudian dinyatakan dalam sebuah pemikiran oleh peneliti. Hipotesis yaitu uraian yang menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian kerangka teori. Jawaban sementara ini akan diuji kebenarannya melalui hasil analisis data.

Bab III adalah metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, dan analisis data. Lokasi dan waktu penelitian yaitu uraian yang menjelaskan tempat dilakukan penelitian dan rentang waktu pelaksanaan penelitian yang dimulai dari awal penulisan proposal hingga penulisan laporan penelitian terakhir. Jenis penelitian menjelaskan jenis penelitian yang akan dilaksanakan dan karakteristiknya dan menjelaskan pendekatan yang dilakukan, yakni kuantitatif.

Populasi dan sampel yaitu ada hubungannya dengan generalisasi. Namun bila jumlah populasi sedikit, maka tidak ada penetapan sampel. Bila jumlah populasinya besar, dapat ditetapkan sampel sesuai dengan aturan yang ada dalam metodologi penelitian. Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan bentuk sumber data dan jenis pendekatan penelitian. Untuk penelitian pustaka, pengumpulan datanya dilakukan dengan menelaah buku-buku dan bahan lain yang menjadi sumber data. Analisis data adalah menggunakan bantuan komputer pada SPSS versi 22.

Bab IV adalah hasil penelitian yang terdiri dari temuan penelitian yaitu: menguraikan sejarah PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan, visi dan misi PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian, dan keterbatasan penelitian.

Bab V adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah dan merupakan penarikan generalisasi dari hasil

temuan penelitian yang termuat pada bab IV, karena isinya padat, singkat dan harus tepat. Kemudian saran-saran adalah memuat pokok-pokok pikiran peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah atau objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan dan tindakan mereka.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pegadaian

a. Pengertian Pegadaian syariah

Transaksi hukum gadai dalam fikih Islam disebut *Ar-rahn*. *Ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. Pengertian *Ar-rahn* dalam bahasa arab adalah *Ats-tsubut wa ad-dawam* yang berarti “tetap” dan “kekal”, seperti dalam kalimat *maun rahin*, yang berarti air yang tenang. Hal ini berdasarkan firman Allah SWT dalam QS, Amuddatstsir (74) ayat 38 yang artinya “setiap orang yang bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuatnya”. Pengertian “tetap” dan “kekal” dimaksud, merupakan makna yang tercakup dalam kata *al- habsu*, yang berarti menahan. Kata ini merupakan makna yang bersifat marteril. Karena itu, secara *Ar-rahn* berarti “menjadikan sesuatu barang yang bersifat materi sebagai pengikat utang”.¹

Pegadaian menurut kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150 disebutkan “Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau

¹Zainiddin Ali, *Hukum Gadai Syariah* (Jakarta:Sinar Grafika, 2008), hlm. 1.

oleh orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana yang harus didahulukan.²

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pegadaian adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.

Pada dasarnya pegadaian syariah berjalan diatas 2 akad transaksi syariah yaitu:

1) Akad *Rahn*.

Rahn yang dimaksud adalah menahan harta milik sipeminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterima, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian pinjamannya. Pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atau utang nasabah.

²*Op.cit.*, hlm. 383.

2) Akad *Ijarah*.

Yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

2. Nilai Taksiran

a. Pengertian Nilai Taksiran

Nilai Taksiran Emas adalah nilai emas yang diagunkan nasabah kepada bank atau pihak pegadaian yang besarnya tergantung dari kuantitas (berat) dan kualitas (karatase) barang jaminan, serta HED (Harga Dasar Emas).

Biasanya lembaga pegadaian mempunyai alat penaksir yang keakuratannya dapat diandalkan.³ Serta petugas-petugas yang sudah berpengalaman dan terlatih dalam menaksir barang yang akan digadaikan. Barang yang akan ditaksir pada dasarnya meliputi semua barang yang bergerak yang bisa digadaikan seperti emas, berlian, dan barang bergerak lainnya.⁴ Jasa ini diberikan kepada warga masyarakat yang menginginkan informasi tentang taksiran barang yang berupa emas, perak, berlian. Biaya yang dibebankan kepada nasabah adalah ongkos

³Burhannuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 181.

⁴Zainuddin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 50.

penaksiran barang.⁵ Taksiran ini ditentukan sepenuhnya oleh pihak pegadaian dengan menggunakan berbagai instrumen pengukuran.

Besarnya nilai taksiran ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu dari berat emas/perhiasan yang akan digadaikan serta kadar (karat) dari emas/perhiasan yang akan digadaikan. Umumnya nilai taksiran tidak sama dengan harga pasar, selain itu jumlah pinjaman yang akan diberikan juga lebih kecil dari nilai taksiran barang gadai, hal ini dilakukan untuk mencegah munculnya kerugian. Besarnya nilai taksiran ini akan menjadi landasan bagi pegadaian dalam menentukan besarnya jumlah pinjaman yang akan diberikan kepada nasabah. Semakin besar nilai taksiran yang diberikan pegadaian terhadap emas/perhiasan yang akan dijaminkan maka semakin besar pula pinjaman yang dapat diperoleh nasabah demikian pula sebaliknya.

Pinjaman atas dasar hukum gadai mensyaratkan penyerahan barang bergerak sebagai jaminan pada loket yang telah ditentukan pada kantor pegadaian setempat. Mengingat besarnya jumlah pinjaman yang sangat tergantung pada nilai barang yang akan digadaikan, maka barang-barang yang diterima dari calon peminjam terlebih dahulu harus ditaksir nilainya oleh petugas penaksir. Petugas penaksir adalah orang-

⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzan, 2010), hlm. 631.

orang yang sudah mendapat pelatihan khusus dan berpengalaman dalam melakukan penaksiran barang-barang yang akan digadaikan.

Pihak pegadaian memiliki jasa penaksiran nilai suatu barang gadai, yang dilengkapi dengan alat untuk menguji keaslian suatu barang. Jasa ini digunakan untuk menaksir harga wajar barang yang hendak digadaikan, dan harga taksiran tersebut tidak sama dengan harga barang gadai tersebut dipasar, akan tetapi ditetapkan oleh pihak pegadaian itu sendiri. Dari semua produk gadai yang ada, yang lebih populer dimasyarakat adalah produk gadai emas, yaitu menggadaikan barang berharga seperti emas dan berlian. Setelah barang tersebut ditaksir, maka nasabah akan memutuskan untuk menggadaikan barang tersebut atau tidak. Jika harga yang diberikan dapat diterima nasabah, maka transaksi akan dilanjutkan, akan tetapi jika nasabah tidak setuju dengan harga taksiran tersebut maka, akad gadai tidak dilanjutkan.

Orang yang berwenang melakukan penaksiran disebut penaksir. Untuk menjadi seorang penaksir, maka diperlukan keterampilan khusus agar tidak terjadi kerugian pada salah satu pihak. Seperti kerugian yang dialami oleh pihak pegadaian apabila agunan yang lulus uji ternyata barang palsu sehingga pegadaian tentunya mengalami kerugian. Begitu juga dengan

nasabah dapat mengalami kerugian bila terjadi kesalahan dalam penaksiran yang mengakibatkan nilai taksiran jauh lebih kecil daripada yang seharusnya. Oleh karena itu, untuk menjadi seorang penaksir maka harus mengikuti diklat dan lulus menjadi penaksir.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kualitas adalah “Tingkat baik buruknya sesuatu”. Kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas nasabah. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para nasabah untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Jadi kualitas adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.

Defenisi kualitas menurut kotler “kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.⁶ Ini jelas merupakan defenisi kualitas yang berpusat kepada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau

⁶Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm, 121.

pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau memenuhi harapan nasabah.

b. Pengertian jasa/Pelayanan

Kotler mendefenisikan jasa/pelayanan “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak terwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupaun tidak.⁷ Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau mamfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Malayu Hasibuan dalam buku Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁸ Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah cerai, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Misalnya dengan berkata”

⁷*Ibid.*, hlm. 11.

⁸*Ibid.*, hlm. 13.

ada yang bisa saya bantu”. Adil artinya pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan tepat yang dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.

Pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari perusahaan-perusahaan pesaing. Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayan juga merupakan daya tarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama perusahaan. Pelayanan (service) adalah melakukan sesuatu bagi orang lain, dalam literatur manajemen setidaknya ada 4 lingkup definisi service, yaitu:

- 1) *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, *personal service*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dengan kata lain lingkupnya adalah industri.
- 2) *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan, ruang lingkupnya adalah tawaran produk.

- 3) *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja serta pengalaman layanan.
- 4) *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*), dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut *front office* atau *frontstage*).⁹

c. Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang terbaik, seperti dijelaskan dalam al-Qur'an. Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka

⁹Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 1-2.

*bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*¹⁰

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dengan harapan mereka, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka nasabah akan berpindah ke perusahaan lain, sehingga karyawan diharapkan memiliki sifat pemaaf dan mengerti keinginan nasabah serta menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati. Salah satu dimensi pelayanan adalah bukti fisik yaitu berupa fasilitas gedung, tempat antrian yang nyaman, tempat parkir dan lainnya.

d. Macam-macam Dasar Pelayanan

Menurut Kasmir ada beberapa macam-macam dasar pelayanan yang dilakukan oleh setiap perusahaan yaitu: ¹¹

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

¹⁰QS. Al- Imran (3): 159.

¹¹Malayu S.PM Hasibuan. *Op.Cit.*, hlm.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan lancar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberika kepuasan
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- 10) Jika belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

e. Tujuan pelayanan

Tujuan Pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya, dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dengan melampaui harapan nasabah dan harapan yang memiliki ciri khas kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan atau motivasi kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, motivasi dapat diartikan sebagai pemberi daya bergerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan.¹²

Dalam jangka panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan

¹²Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 26.

dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.¹³

Tujuan pelayanan tetap menjaga dan merawat (maintenance) agar nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten, dan akurat. Layanan prima juga merupakan upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

4. Kepuasan Nasabah

Menurut kamus bahasa indonesia Kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan. Menurut Herbert Simon dalam buku Veithzal kepuasan merupakan membandingkan suatu tindakan untuk memaksimalkan tindakan sehingga dapat meminimalkan suatu persyaratan.¹⁴ Kotler mendefenisikan kepuasan nasabah yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.¹⁵

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Nasabah merupakan fokus utama dalam membahas

¹³Nina Rahmayanty, *Op. Cit.*, hlm. 12.

¹⁴Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 124.

¹⁵Philip Kotler A.B Susanto, *Op. Cit.*, hlm. 67.

mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanann yang diberikan perusahaan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dirasakan.

Jadi dapat disimpulkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, nasabah tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah amat puas atau senang.

Dalam kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Gies dan Cote mereka mengidentifikasi 20 defenisi yang diacu daalam riset kepuasan nasabah selama periode waktu 30 tahun. Meskipun defenisi-defenisi tersebut bervariasi yang satu dengan yang lain namun keduanya menemukan beberapa kesamaan. Secara singkat, kepuassan nasabah terdiri atas tiga komponen, yaitu:

- a. Kepuasan nasabah merupakan respon(emosional atau kognitif)
- b. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalamn konsumsi, dan seterusnya)
- c. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif).¹⁶

Dalam praktiknya nasabah yang puas atas pelayanan yang diberikan bank atau lembaga keuangan yang lain, adalah sebagai berikut:

¹⁶ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Servvis Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta:Andi,2011), hlm. 292.

- a. Nasabah yang lama akan dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh Richens bahwa kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberi tahu akan pengalaman yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.¹⁷

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yalisma Dewi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta) 2013	Pengaruh nilai taksiran, biaya-biaya, promosi,dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa pembiayaan jasa gadai emas syariah (studi kasus PT. BNI Syariah cabang kusumanegara, yogyakarta)	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor nilai taksiran, promosi dan pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Hasil pengujian parsial menyimpulkan bahwa faktor nilai taksiran dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

¹⁷Kasmir. *Op. Cit.*, hlm. 237.

			terhadap keputusan nasabah. Sedangkan faktor promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna jasa pembiayaan gadai emas syariah di PT. Bank BNI Syariah kantor cabang kusumanegara Yogyakarta.
2.	Ria Dariah, (IAIN Syeh Nurjati Cirebon) 2013	Pengaruh kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah (studi kasus di bank rakyat indonesia syariah cabang cirebon	Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan gadai emas terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang kuat. Dari uji determinasi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan gadai emas memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan nasabah.
3.	Moch Syaepul Mukarom, (Universitas Diponegoro) 2012	Analisis pengaruh nilai nasabah dan kualits pelayanan terhadap kepuasan nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah (studi kasus nasabah bank BRI Cabang pandanaran Semarang).	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel nilai nasabah dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

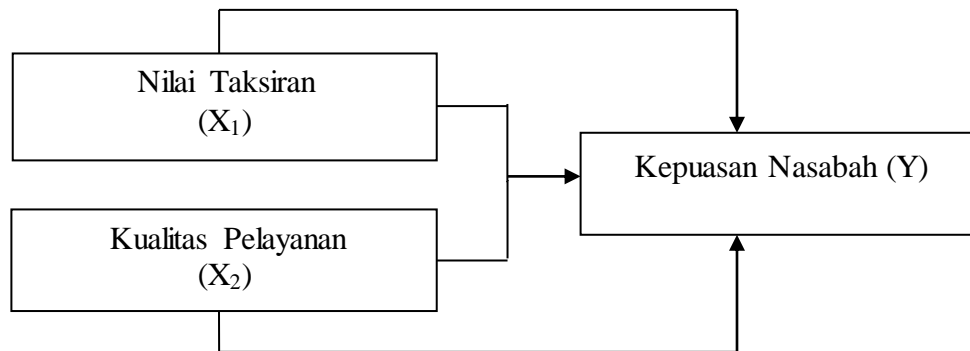
Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian Yulisma Dewi dilakukan di PT. BNI Syariah cabang Kusumanegara pada tahun 2013, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaia Syariah Sibuhuan pada tahun 2017. variabel dalam penelitian Yulisma Dewi adalah nilai taksiran, biaya-biaya, promosi, dan pelayanan sedangkan penelitian ini variabelnya adalah nilai taksiran dan kualitas pelayanan.
2. Penelitian Ria Dariah dilakukan di bank rakyat Indonesia syariah cabang Cirebon dengan variabel Y kepuasan nasabah pada tahun 2011, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaia Syariah Sibuhuan dengan variabel Y kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai pada tahun 2017.
3. Penelitian Moch Syaepul Mukrom dilakukan di bank BRI cabang pandanaran semarang pada tahun 2012 sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaia Syariah Sibuhuan pada tahun 2017, variabel dalam penelitian Moch Syaepul Mukrom adalah nilai nasabah dan kualitas pelayanan sedangkan dalam penelitian ini variabelnya adalah nilai taksiran dan kualitas pelayanan.

C. Kerangka Fikir

Kerangka berpikir atau *construct* adalah abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan nyata yang diamati. Dengan demikian kerangka berpikir akan memberikan penjelasan kepada para pembaca tentang tujuan yang direncanakan oleh peneliti. Berikut adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Dari kerangka pikir diatas bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai taksiran (X_1) terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah, serta pengaruh nilai taksiran (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa yunani, yang terdiri atas akar kata hypo dan thesis. Hypo berarti kurang dari dan tesis berarti pendapat. Dengan demikian hipotesis dapat didefinisikan sebagai pendapat, jawaban atau dugaan yang bersifat sementara dari suatu persoalan yang diajukan, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lebih lanjut.¹⁸

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara (pernyataan) yang harus dibuktikan kebenarannya, hasil pembuktian ini bisa salah bisa betul. Salah atau betul bukan menjadi suatu persoalan yang mendasar tetapi yang paling penting adalah alasan dari pembuktian tersebut, mengapa betul atau mengapa

¹⁸Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 58.

salah? Yang penting peneliti bisa menjelaskan atau menjawab pertanyaan mengapa.¹⁹

Dari pengertian hipotesis diatas jadi dapat disimpulkan hipotesis merupakan jawaban yang masih bersifat sementara dan bersifat teoritis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan adalah kalimat pertanyaan. Hipotesis juga dapat sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data. Diterima atau ditolaknya suatu hipotesis tergantung kepada data penelitian serta analisis yang dilakukan. Ciri-ciri hipotesis yang baik adalah hipotesis yang harus dirumuskan dengan singkat dan jelas, harus dengan nyata menunjukkan adanya hubungan antara dua. Berdasarkan landasan teori yang ada diatas maka penulis disini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Terdapat pengaruh signifikan dari nilai taksiran terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaiaan Syariah Sibuhuan.

H₂: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaiaan Syariah Sibuhuan.

H₃: Terdapat pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan bersama-sama terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaiaan Syariah Sibuhuan.

¹⁹Nur Asnawi dan Masyhuri, *Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN- Mali Press, 2011), hlm. 114.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian dilakukan adalah di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan yang terletak di Jln. KH. Dewantara Lingkungan VI Padang luar. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan februari 2017 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lainnya.¹

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif Kuantitatif yaitu menggambarkan dan menginterpretasikan objek penelitian secara apa adanya sesuai dengan hasil penelitian. Data yang diperoleh dari populasi dan sampel penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik kemudian diinterpretasikan. Atau merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

¹Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif serta kombinasinya dalam penelitian psikologi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 13.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lainnya populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu.²

Populasi yaitu semua komponen yang akan dijadikan sebagai subjek penelitian. Suharsimi Arikunto mengatakan Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.³ Dari pengertian populasi diatas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Pegadaian Syariah sibuhuan pada tahun 2016 yang berjumlah 12.980 orang.

Tabel 3.1
Jumlah nasabah tahun 2016

No	Jenis kelamin	Jumlah Nasabah
1.	Laki-laki	3.095 orang
2.	Perempuan	9885 orang
3.	Jumlah	12.980 orang

²Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Cv Alfabeta, 2007), hlm. 61.

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rinaka Cipta, 1996), hlm.115.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Agar informasi yang diperoleh dari sampel benar-benar mewakili populasi, sampel tersebut harus mewakili karakteristik populasi yang mewakilinya. Untuk memperoleh sampel yang dapat mewakili karakteristik populasi, diperlukan metode pemilihan sampel yang tepat. Informasi dari sampel yang baik akan dapat mencerminkan informasi dari informasi secara keseluruhan.⁴

Dari populasi Diketahui jumlah total nasabah PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan pada tahun 2016 adalah 12.980 nasabah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi secara keseluruhan. Pada penelitian ini pengambilan sampel yang peneliti gunakan yaitu berpedoman pada rumus *slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n: ukuran Sampel

N:ukuran populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

⁴Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga,2003), hlm. 107.

$$n = \frac{12.980}{1 + 12.980 (0,1)^2}$$

$n : 99,23$ atau

$n : 99$ Orang

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data skunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian. Data adalah catatan keterangan sesuai bukti kebenaran, bahan-bahan yang dipakai sebagai dukungan penelitian.

1. Data primer

Data Primer adalah data yang diambil dari lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan kuesioner. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).⁵ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yaitu nasabah di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

2. Data Skunder

Data skunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).⁶ Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah dapat membantu memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding. Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang umumnya

⁵Nur Asnawi dan Masyhuri, *Op. Cit.*, hlm. 153-154.

⁶*Ibid.*

berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang ada PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu mengumpulkan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung atau dilakukan secara terang-terangan dihadapan responden atau dengan melakukan penyamaran. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.⁷

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.⁸ Adapun teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang mengandung keterangan penjelasan serta pemikiran dan fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.

3. Kuisioner

Merupakan metode dengan cara mengajukan formulir pertanyaan atau pernyataan kepada responden, responden diminta menjawab setiap pertanyaan atau pernyataan sesuai kebutuhan dan keinginan tanpa adanya tekanan dari pihak riset.

⁷ M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana 2005), hlm. 133.

⁸ Burhan Bungin, *metodologi penelitian kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan kebijakan publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 144.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah riset lapangan. Riset lapangan adalah melakukan penelitian dilapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang berada di PT. Pegadaian syariah sibuhuan. Alat pengukuran data yang digunakan peneliti adalah Angket.

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada oarang lain dengan maksud agar orang yang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket juga ditujukan untuk mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada nasabah mengenai pengaruh nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

Angket yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut.

Tabel 3.2
Penetapan skor alternatif atas jawaban kuesioner

N0	Kategori	Bobot
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Dengan menggunakan skala likert 5 poin, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pertanyaan yang terdiri dari:

Dalam penyusunan angket, agar tidak lari dalam permasalahan yang diteliti, maka peneliti menuliskan kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket Nilai Taksiran (Variabel X_1)

No	Pernyataan	No Soal
1	Kualias Emas	1,2,3,4,5
2	Kemampuan penaksir	6,7,8,9,10
3	Peraturan yang berlaku	11,12,13,14,15
	Jumlah	15

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)

No	Indikator	No Soal
1	Tangibles	1,2,3
2	Empathy	4,5,6
3	Reliability	7,8,9
4	Peponsiveness	10,11,12
5	Assurance	13,14,15
	Jumlah	15

Tabel 3.5
Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

No	Indikator	No Soal
1	Pelayanan yang diharapkan nasabah di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan	1,2,3,4,5
2	Tanggapan/penilaian nasabah menerima penilaian di PT. Pegadaiaian Syariah Sibuhuan	6,7,8,9,10
3	Kebanggaan menjadi pelanggan perusahaan	11,12,13,14,15
	Jumlah	15

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Suatu skala disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermamfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁹

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, dengan demikian data valid adalah data yang tidak berbeda antara data.

Pengujian validitas data dengan menggunakan SPSS Versi 22.0. Pengujian validitas ini dilakukan dengan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,1. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan signifikan 0,1) maka instrumen pertanyaan atau pernyataan dinyatakan valid.

⁹Mudrajad Kuncoro, Op. Cit., hlm 151.

- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan signifikan 0,1) maka instrumen atau item-item pertanyaan atau item pernyataan dinyatakan tidak valid.¹⁰

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan. Dengan demikian, reliabilitas mencakup dua hal utama, yaitu: stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran.¹¹ Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.¹²

Berdasarkan kriteria diatas maka penelitian ini adalah :

apabila nilai $r > 0,6$ maka instrumen dikatakan reliabel,

apabila nilai $r < 0,6$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

Untuk menguji reliabilitas data menggunakan *SPSS Versi 22.00*

H. Analisis Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak.

¹⁰*Ibid.*, hal. 52.

¹¹ Mudrajat Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 154.

¹²*Ibid.*, hal. 64.

Model regresi yang baik adalah yang memiliki residual yang terdistribusi secara normal.¹³ Dalam penelitian ini digunakan uji *one sample kolmogrov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan lebih besar dari 10% atau 0,1.

Apabila $\text{sig} > 0,1$ maka distribusi data bersifat normal.

Apabila $\text{sig} > 0,1$ maka distribusi data tidak normal.

b. Uji Linearitas

Menurut Duwi Priyatno uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Pengujian linieritas dapat dilakukan menggunakan menggunakan SPSS pada *Test For Linearity* dengan taraf signifikansi 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan apabila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,1. Teori lain mengatakan bahwa dua variabel mempunyai hubungan yang linier apabila signifikansi (*Deviation For Linearity*) lebih dari 0,1.¹⁴ Data yang baik seharusnya mempunyai hubungan yang linier antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

I. Uji Asumsi Klasik

a. Uji multikonearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Alat statistik yang digunakan untuk menguji gangguan

¹³ Duwi Priyanto, *Op.cit.*, hlm. 38.

¹⁴ *Ibid.*, hal. 79.

multikolinieritas dalam penelitian ini adalah dengan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Suatu model regresi yang dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10,00 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Apabila faktor sosial dan faktor pribadi memiliki $VIF < 10,00$ dan $Tolerance > 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas. Dalam uji ini menggunakan SPSS versi 22.00.¹⁵

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pada penelitian ini uji glejser digunakan untuk menguji heteroskedastisitas. Kriteria pengujian ini adalah dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,1 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

J. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling spesifik. Artinya hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti

¹⁵ *Ibid.*, hal. 103.

yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.¹⁶

Ada dua macam hipotesis, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). H_0 adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Adapun uji hipotesis dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat signifikan 0.1. setelah t_{hitung} diperoleh maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak.

b. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui besarnya peluang untuk memperoleh kesalahan dalam mengambil keputusan.¹⁷

H_0 diterima, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,1$.

H_a ditolak, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 0,1$.

¹⁶ Mudrajat Kuncoro, *Op. Cit.*, hal. 59,

¹⁷ Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2010), hal. 63.

K. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen nilai taksiran (X_1), kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) di PT. Pegadaia Syariah Sibuhuan. Adapun Bentuk Persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut¹⁸:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Nasabah
- a : Konstanta
- b_1, b_2 : Koefisien regresi
- X_1 : Nilai Taksiran
- X_2 : Kualitas Pelayanan
- e : Batas kesalahan acak

L. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu.

¹⁸Agus irianto, *Statistik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 191.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Perkembangan PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

Terbitnya PP/10 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaiaan, satu hal yang perlu di cermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus di emban oleh pegadaiaan untuk mencegah praktek riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian sampai sekarang. Pegadaian Pra Fatwa MUI Tanggal 16 Desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu.

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang dewi sartika bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga september 2003, masih pada tahun yang sama 4 kantor cabang pegadaian di Aceh dikonversi menjadi pegadaian syariah.

Berdirinya Pegadaian Syariah unit Sibuhuan dilatarbelakangi oleh pimpinan pusat untuk mengembangkan dan mengenalkan pegadaian syariah kepada masyarakat di kawasan sumatera utara. Melihat potensi kabupaten padang lawas sebagai daerah berkembang dan ekonomi

masyarakat yang semakin meningkat maka peluang untuk mengembangkan pegadaiaan syariah semakin besar. Seiring waktu, ide dan gagasan untuk mewujudkan cita-cita tersebut semakin disetujui, dengan ijin Allah SWT dan berkat doa serta dukungan dari semua pihak maka berdirilah pegadaian syariah unit sibuhuan yang merupakan unit dari pegadaian syariah cabang Alaman Bolak.

Pada awal pendirian pegadaian unit sibuhuan ini tidak langsung berkembang pesat melainkan mendapatkan kendala dikarenakan pengetahuan masyarakat yang sedikit mengenai pegadaiaan ini. Kendalanya antara lain adalah ada masyarakat yang mengira pegadaian unit sibuhuan ini adalah tempat fotokofy, ada sebagian yang mengetahui tentang pegadaian ini tetapi ia menggadaikan akte kelahiran, buku nikah bahkan sertifikat yang kesemuanya itu tidak bisa untuk di gadaikan.

Menyadari ketidak tahuan masyarakat tentang pegadaian ini pihak pegadaian berinisitif untuk melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Daerh yang pertama kali untuk disosialisasi oleh pegadaiaan adalah sosa dan siraisan. Sosialisasi ini dilakukan dengan pembagian brosur serta penjelasan kepada masyarakat apa, bagaimana dan seperti apa pegadaiaan syariah itu.

Pada awal sosialisasi, masyarakat belum bisa menerima penjelasan dari pihak pegadaiaan tersebut. Mereka berpikir bahwa menjual merupakan solusi termudah dibandingkan dengan menggadaikan. Tetapi seiring berjalannya waktu pola pikir masyarakat mulai berubah, dari yang

menganggap menjual lebih mudah menjadikan pegadaian sebagai solusi yang paling efektif untuk menyelesaikan masalahnya. Karena dengan menggadaikan barang yang digadaikan tersebut tetap menjadi milik penggadaian sekalipun barang yang digadaikan akan di dapatkan di akhir pelunasan.

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan

Visi:

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusial selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

Misi:

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termurah, aman, dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

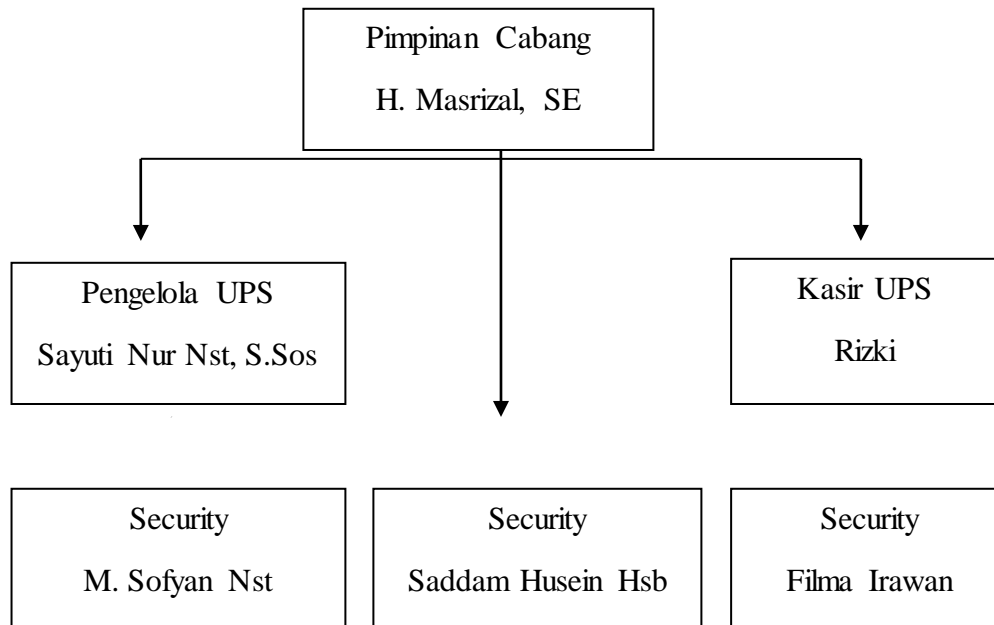
Untuk melaksanakan misi tersebut pegadaian mencanangkan budaya perusahaan “Mengatasi masalah tanpa masalah” yang

diimplementasikan dengan etos dan budaya kerja “si Intan” yakni Inovatif, nilai moral tinggi, Adi Layanan, dan nuansa citra sebagai berikut:

1. Inovatif: karyawan dituntut memiliki gagasan, kreatif dan menyukai tantangan keras.
2. Nilai moral tinggi: takwa, loyal, berbudi luhur dan jujur
3. Terampil: karyawan dituntut menguasai bidang pekerjaannya, tanggap, akurat dan cepat.
4. Adi layanan: melayani nasabah dengan sopan, ramah dan simpatik.
5. Nuansa citra: mempunyai orientasi bisnis mengutamakan kepuasan pelanggan dan selalu berusaha mengembangkan diri.

3. Struktur Organisasi PT. Pegadaiaan Syariah Sibuhuan

Organisasi merupakan tempat kegiatan dalam usaha mencapai tujuan yang telah diterapkan dari sekelompok manusia yang bekerjasama. Agar kerjasama tersebut berjalan dengan baik, maka peran adanya pembagian tugas wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian.

Gambar 4.1**Struktur Organisasi Perusahaan****B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas****1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 99 responden dengan 15 butir pernyataan untuk variabel (X_1), 15 butir pernyataan untuk variabel (X_2), 15 butir pernyataan untuk variabel (Y), Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan $(df)=n-2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df=99-2=97$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,164 (tabel r terlampir).¹ Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Pearson Correlation* Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan

¹ *Ibid.*, hal, 55.

nilai r positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Untuk mengetahui validitas pernyataan-pernyataan tersebut dapat dilihat dari nilai *Correlated* pada output *SPSS Versi 22* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

a. Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran (X_1)

Tabel 4. 1
Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Taksiran (X_1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item1	0,548	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=97$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,164$	Valid
Item2	0,383		Valid
Item3	0,430		Valid
Item4	0,400		Valid
Item5	0,521		Valid
Item6	0,430		Valid
Item7	0,510		Valid
Item8	0,543		Valid
Item9	0,231		Valid
Item10	0,370		Valid
Item 11	0,336		Valid
Item 12	0,423		Valid
Item 13	0,177		Valid
Item 14	0,512		Valid
Item 15	0,213		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-15 untuk variabel nilai taksiran adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,164. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Pearson Correlation* dan nilai r positif.

b. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Tabel 4. 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item1	0,824	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=97$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,164$	Valid
Item2	0,544		Valid
Item3	0,296		Valid
Item4	0,408		Valid
Item5	0,502		Valid
Item6	0,531		Valid
Item7	0,650		Valid
Item8	0,434		Valid
Item9	0,458		Valid
Item10	0,512		Valid
Item 11	0,546		Valid
Item12	0,577		Valid
Item 13	0,490		Valid
Item14	0,602		Valid

Item 15	0,425		Valid
---------	-------	--	-------

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-15 untuk variabel pribadi adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,164. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Korelasi Pearson* dan nilai r positif.

c. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4. 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item1	0,282	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=97$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,164$	Valid
Item2	0,250		Valid
Item3	0,233		Valid
Item4	0,184		Valid
Item5	0,333		Valid
Item6	0,282		Valid
Item7	0,396		Valid
Item8	0,227		Valid
Item9	0,240		Valid
Item10	0,343		Valid
Item11	0,167		Valid
Item12	0,376		Valid
Item13	0,328		Valid

Item14	0,243		Valid
Item15	0,252		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-15 untuk variabel Keputusan Masyarakat adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah 0,164. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Korelasi Pearson* dan nilai r positif.

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel Nilai Taksiran (X_1)

Tabel 4. 4
Uji Reliabilitas pada variabel Sosial (X_1)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	15

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel X_1 (Nilai Taksiran) sebesar 0,868. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ atau $(0,868 > 0,60)$.

b. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Tabel 4. 5
Uji Reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	15

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,815. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,815 > 0,60).

c. Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4. 6
Uji Reliabilitas pada Kepuasan Nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	15

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel Y (Kepuasan Nasabah) sebesar 0,897. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,897 > 0,60).

3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Data berdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,1$ jika sebaliknya $< 0,1$ maka data berdistribusi tidak normal. :

Tabel 4. 7
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,75422996
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,074
	Negative	-,065
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,200. Data berdistribusi normal jika nilai signifikansinya $> 0,1$.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS versi 22 dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan

yang linier bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,1. Teori lain mengatakan bahwa dua variabel mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation for Linearity*) lebih dari 0,1

a. Uji Linieritas Nilai Taksiran dengan Kepuasan Nasabah

Tabel 4.8
Hasil Uji Linieritas

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah* Nilai Taksiran	Between Groups (Combined)	3786,769	30	126,226	1,393	.130
	Linearity	39,342	1	39,342	,432	.512
	Deviation from Linearity	3747,426	29	129,222	1,426	.117
	Within Groups	6161,413	68	90,609		
Total		9948,182	98			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2017).

Dilihat dari nilai signifikansi pada *Deviation for Linearity*, Signifikan lebih dari 0,1 ($0,117 > 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linier antara variabel nilai taksiran dengan variabel kepuasan nasabah.

b. Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Tabel 4. 9
Hasil Uji Linieritas

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Betw (Combined)	2024,772	30	67,492	,891	.628
Nasabah * een Linearity	59,836	1	59,836	790	.377
kualitas Grou Deviation from	1964,935	29	67,756	,895	.621
pelayanan ps Linearity					
Within Groups	5149,855	68	75,733		
Total	7174,626	98			

Sumber: Hasil penelitian (data diolah, 2017)

Jika dilihat dari nilai signifikansi pada *Deviation for Linearity*, Signifikan lebih dari 0,1 ($0,621 > 0,1$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linier antara variabel pribadi dengan variabel keputusan masyarakat.

5. Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	48,550	8,334		5,826	,000		
NILAITAKSIRAN	,441	,084	,488	5,255	,000	,938	1,067
KUALITASPELAYANAN	,288	,097	,285	2,913	,364	,938	1,067

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: (Hasil output SPSS versi: 22 Data diolah 2017)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel nilai taksiran $0,938 > 0,1$, variable kualitas pelayanan adalah $0,938 > 0,1$. sehingga bebas dari multikolinearitas. Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel nilai taksiran adalah $1,067 < 10$, variabel kualitas pelayanan adalah $1,067 < 10$, sehingga bebas dari multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolute residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,1 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4. 11
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4,740	5,392		-,879	,382
NILAITAKSIRAN	,040	,054	,076	,745	,458
KUALITASPELAYANAN	,043	,048	,090	,884	,379

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: (Hasil output SPSS versi:22 Data diolah 2017)

Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kedua variabel independen yaitu nilai taksiran 0,458 lebih besar dari 0,1, dan nilai signifikansi kualitas pelayanan adalah 0,379 lebih besar dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kesimpulan atas penerimaan hipotesis berdasarkan nilai t_{hitung} adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, atau variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan signifikansinya:

- a) Jika signifikansinya $> 0,1$ maka H_0 diterima.
- b) Jika signifikansinya $< 0,1$ maka H_0 ditolak.

Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan hasil dari uji t serta tingkat signifikan kedua variabel.

Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	48,550	8,334		5,826	,000		
NILAITAKSIRAN	,441	,084	,488	5,255	,000	,938	1,067
KUALITASPELAYANAN	,288	,097	,285	2,913	,004	,938	1,067

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: (Hasil Output SPSS versi:22 Data diolah 2017)

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan $(df)=n-k-1$, dimana n =jumlah sampel dan k =jumlah variabel independen, jadi $df=99-2-1=96$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi=0,05), maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,664.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel nilai taksiran memiliki t_{hitung} sebesar 5,255

dan t_{tabel} sebesar 1,664 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,255 > 1,664$) dan nilai $\text{Sig.} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel nilai taksiran terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah.

Pada variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 2,913 dan t_{tabel} sebesar 1,663 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,913 > 1,664$) dan nilai $\text{Sig.} > \alpha$ ($0,04 < 0,05$), maka H_a ditolak dan H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa gadai di Pegadaian Syariah.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah: jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika nilai $\text{Sig.} < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20,670	2	10,335	4,753	,000 ^b
Residual	208,744	96	2,174		
Total	229,414	98			

- a. Dependent Variable: kepuasan nasabah
 - b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, nilai taksiran
- Sumber: *(Hasil output SPSS versi:22 data diolah 2017)*

Untuk F_{tabel} dilihat pada nilai signifikansi 0,1 dengan df 1 (jumlah variabel - 1) = 2, dan df 2 (n-k-1) atau $99-2-1 = 96$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen), maka hasil untuk F_{tabel} sebesar 2,36.

Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 4,753 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,36 sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($4,753 > 2,36$) maka H_a diterima. Selanjutnya, untuk nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig. $< 0,1$ ($0,000 < 0,1$) maka H_a diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara simultan nilai taksiran dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

7. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (nilai taksiran dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah), apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	48,550	8,334		5,826	,000		
NILAITAKSIRAN	,441	,084	,488	5,255	,000	,938	1,067
KUALITASPELAYA NAN	,288	,097	,285	2,913	,004	,938	1,067

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: (Hasil output SPSS versi:22 data diolah 2017)

Berdasarkan hasil pengukuran regresi yang ditunjukkan pada tabel

dias. Maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 48,550 + 0,441X_1 + ,288X_2 + 8,334$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Nasabah
a : Konstanta
b₁,b₂, : Koefisien regresi
X₁ : Nilai Taksiran
X₂ : Kualitas Pelayanan
e : Batas kesalahan acak

Dari persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta (a) adalah 48,550 ini dapat diartikan jika nilai taksiran dan kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah nilainya adalah 48,550.

- b. Nilai koefisien regresi variabel nilai taksiran (b_1) bernilai positif, yaitu 0,441, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan nilai taksiran sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,441 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_2) bernilai positif, yaitu 0,288 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan faktor pribadi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,288 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Jadi, berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan bahwa nilai taksiran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat yaitu sebesar 0,441 atau 44,1%.

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu, adapun hasil analisis Koefisien Determinasinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 15
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,474 ^a	,224	,208	,368	2,982

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, nilai taksiran

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: (Hasil output SPSS versi:22 data diolah 2017)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa angka *R Square* sebesar ,224. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel nilai taksiran dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 22,4% sedangkan sisanya sebesar 77,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di PT. Pegadaia Syariah Sibuhuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 diketahui bahwa:

1. Secara parsial variabel nilai taksiran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,255 > 1,664$). Hal ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu dari skripsi yulisma dewi, menyatakan dalam penelitiannya “Adanya pengaruh yang signifikan dan

positif pada variabel nilai taksiran (X) terhadap variabel keputusan nasabah (Y).

2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,913 > 1,664$). Hal ini sejalan dengan pendapat ria dariah dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
3. Secara simultan ataupun uji F menyatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel nilai taksiran dan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

D. Keterbatasan Penelitian

Semua rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini bertujuan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk memperoleh hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah dalam menyebarkan kuesioner (angket) peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Selain itu, peneliti memiliki keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

Walaupun demikian, penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada variabel nilai taksiran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan gadai syariah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,255 > 1,664$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Berdasarkan uji parsial (uji t) pada variabel nilai kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa gadai syariah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,913 > 1,664$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Berdasarkan uji simultan (uji f) pada nilai taksiran dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar 4,753 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,36 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,753 > 2,36$) .maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

B. B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Pegadaian, dengan adanya penelitian ini diharapkan pegadaian dapat meningkatkan Kualitas pelayanan dan terus memaksimalkan nilai taksiran barang yang di gadaikan agar dapat memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsa Asmadi, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Arikunto Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Djamil Faturrahman, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahan Special For Women*, Bandung: Sigma.
- Fathoni Abdulrahman, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Hamid Abdul, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Harahap Sofyan Syafri, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pres, 2010.
- Himpunan Peraturan Perundang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bab II Asas, Tujuan dan Fungsi, Pasal 4 Ayat 1
- Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2011.
- _____, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Jumingan, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: PT. Bumi Akasara, 2014.
- Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Kuncoro Mudrajat, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Laksmiana Yusak, *Panduan Praktis Account Officer Bank Syariah*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009.
- Lukman Denda wijaya, *Manajemen Perbankan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Munawir, *Analisa Laporan Keuangan*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2007.

- Pandia Frianto, *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Priyatno Duwi, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014.
- PSAK No. 31 Tahun 2009 Tentang Akuntansi Perbankan Paragraf 24.
- Siamat Dahlan, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: FEUI, 2001.
- Silvanita Ktut, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Susanto Herry dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Tafsir Jalanin, Al Amam Jalaluddin, Muhammad Al- Mahalli Al- Imam Jalaluddin Abdurrahman As- Shyuthi, Surabaya: Pustaka Elba, 2010
- Trisamidi P. Usanti an Abd. Somad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Wahyudi Imam, dkk. *Manajemen Resiko Bank islam*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Wijaya Lukman Dendi, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Galia Indonesia, 2009.

Sumber Internet

- Agus Yulianto, “Pengaruh Pembiayaan Bagi Hasil, Pembiayaan Jual Beli, *Financing To Deposit Ratio*, (FDR) dan *Non Performing Financing* (NPF) Terhadap Profitabilitas Bank syariah Di Indonesia” (Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia, AJJ 3 (4), 2014.
- Era Crystin Meanastsya Pasaribu, “Analisis Pengaruh Non Performing Financing (NPF) Terhadap Profitabilitas PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Periode 2006-2014” Skripsi, Politeknik Negeri Medan, 2014.
- Pernando Africano, “Pengaruh NPF Terhadap CAR Serta Dampaknya Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia” Jurnal Ilmiah, Universitas STIE MPD, Volume. 6, No. 1 September 2016.

Shalamuddin Fahmy, "Pengaruh CAR, NPF, BOPO, dan FDR terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah" (Skripsi, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013).

Riwayat Singkat PT. Bank Panin Syariah Tbk, [www. PT. Bank Panin Syariah Tbk, Annual report.com/](http://www.pt.bankpaninsyariah.com/annual-report), diakses 2 Juli 2017 pukul 11.00 WIB

<http://efry-day.blogspot.co.id/2011/06/profitabilitasreturn-of-equity-roe.html>.
diakses 15 Maret 2017.

<http://www.ojk.go.id>

CURICULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Nur Jannah Siregar
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal lahir : Hutabara, 10 Desember 1995
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 6 (Enam) dari 10 Bersaudara
Alamat Lengkap : Hutabara, Kec. Sosopan, Kab. Padang Lawas
Telepon, HP : 0822-9421-5867
@ mail : nurjannahsiregar@gmail.com

B. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Abdul Kodir Siregar
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Megawati Hasibuan
Pekerjaan : Petani

C. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2001-2007 : SD Negeri 100790 Sosopan
Tahun 2007-2010 : Pesantren Syahbuddin Mustafa Nauli (SMN)
Tahun 2010-2013 : Pesantren Syahbuddin Mustafa Nauli (SMN)
Tahun 2013-2017 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN
Padangsidempuan.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA GADAI DI PT. PEGADAIAN SYARIAH SIBUHUAN

KepadaYth:

Bapak/Ibu/Sdr/i

Ditempat

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah, dengan judul: **Pengaruh Nilai Taksiran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Jasa Gadai di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.**
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu membantu kami mengisi kuesioner ini kami ucapkan terimakasih.

Peneliti

Nur Jannah

Siregar

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - a. Wanita
 - b. Pria
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Pascasarjana
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai/Karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain-lain

Petunjuk Pengisian Angket

1. Bacalah secara seksama soal yang tersedia.
2. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dengan ketentuan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju
3. Setelah di isi, angket ini mohon dikembalikan kepada kami.
4. Atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam pengisian angket ini, saya ucapkan terima kasih.

A. Pernyataan Untuk Variabel Nilai Taksiran (X_1)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Nilai taksiran yang diberikan oleh pihak PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan sangat bergantung pada tingginya kadar emas.					
2.	Saya menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah pada saat nilai taksiran emas tinggi.					
3.	Nilai taksiran emas di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan ditaksir oleh penaksir yang handal.					
4.	Nilai taksiran emas di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan ditaksir dengan akurat oleh penaksir yang berpengalaman.					
5.	Penaksir di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan dapat menaksir emas dengan cepat.					
6.	Nilai taksiran emas di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan ditaksir dengan menggunakan alat yang canggih.					
7.	Nilai taksiran yang tidak terlalu rendah dari standar harga pembelian emas yang berlaku saat ini, mendorong saya menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.					
8.	Pada saat ini nilai taksiran emas tinggi, saya menggadaikan emas di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.					
9.	Nilai taksiran emas yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan sangat akurat karena di dukung oleh alat taksir yang lengkap.					
10.	Saya tertarik dengan jasa gadai emas syariah karena PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan memberikan nilai taksiran yang lebih tinggi dari jasa gadai emas syariah lainnya.					
11.	Pihak pegadaian syariah memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.					
12.	Pegadaian syariah memberikan solusi lain dalam menaksir nilai taksiran.					
13.	Pegadaian syariah memberikan jumlah pembiayaan yang lebih rendah dari jasa gadai emas lainnya.					
14.	Pegadaian syariah memberikan banyak syarat dalam penentuan nilai taksiran jasa gadai emas					
15.	Penentuan nilai taksiran dipegadaian syariah					

	sangat sulit.					
--	---------------	--	--	--	--	--

B. Pernyataan Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan selalu berpenampilan rapi.					
2.	Pegadaian syariah tidak memiliki tempat parkir yang aman.					
3.	Pegawai pegadaian syariah tidak selalu memberikan informasi terbaru tentang produk.					
4.	Pegawai pegadaian syariah memberikan pelayanan tanpa memilih kedudukan dan status.					
5.	Pelayanan yang diberikan pihak pegadaian syariah selalu menunggu dan lama.					
6.	Pegadaian syariah memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
7.	Karyawan pegadaian syariah selalu menangani masalah dengan segera.					
8.	Pegadaian syariah tidak pernah berbuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah.					
9.	Jenis produk dan jasa pegadaian syariah banyak dan memenuhi kebutuhan nasabah.					
10.	Lokasi bagian pelayanan yang memberikan informasi jelas dan mudah dicari.					
11.	Karyawan tidak memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit.					
12.	Karyawan selalu ada di tempat saat dibutuhkan.					
13.	Nasabah merasa aman melakukan transaksi					
14.	Karyawan pegadaian syariah selalu bersikap profesional dan ramah tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih.					
15.	Nasabah tidak merasa yakin bahwa produk-produk yang ditawarkan benar-benar telah sesuai dengan syariah.					

C. Pernyataan Untuk Variabel Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	Skala Pengukuran Tanggapan Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya lebih senang bertransaksi di PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan dibandingkan Pegadaian lainnya.					
2.	Saya akan mengajak keluarga saya untuk menggunakan produk PT. Pegadaian Syariah.					
3.	Menurut saya selama ini PT. Pegadaian Syariah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.					
4.	Jumlah pegawai pegadaian syariah yang melayani tidak memadai.					
5.	Pegawai pegadaian syariah sibuhuan tidak pernah sibuk untuk memenuhi permintaan nasabah.					
6.	Jam buka kegiatan pelayanan pegadaian syariah terhadap penggunaan jasa tidak tepat waktu.					
7.	Saya akan menceritakan kepada kerabat saya bahwa PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan memiliki citra yang positif dan baik.					
8.	Saya tidak pernah kecewa dengan pelayanan PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan.					
9.	Pegawai pegadaian syariah sibuhuan pada bagian pelayanan selalu siap membantu ketika dibutuhkan					
10.	Fasilitas pegadaian syariah sibuhuan telah modern dan di dukung dengan layanan komputer.					
11.	Formulir isian selalu tersedia di tempat yang mudah terjangkau.					
12.	Penggunaan jasa pegadaian syariah tidak pernah menunggu terlalu lama untuk dilayani					
13.	Pegawai pegadaian syariah sibuhuan bagian pelayanan berpenampilan rapi dan bersikap ramah.					
14.	Nasabah tidak puas atas layanan pegadaian sehingga mengajukan komplain					
15.	Nasabah puas atas kecepatan layanan pegadaian syariah sibuhuan.					

LAMPIRAN 1

HASIL KUISIONER VARIABEL NILAI TAKSIRAN																	
NO	BUTIR SOAL																Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	
2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	74	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
7	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	71	
8	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	72	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74	
12	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73	
13	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70	
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	73	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	72	
16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72	
17	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	71	
18	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73	
19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	73	
20	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72	
21	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	73	
23	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	71	
24	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74	
26	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	71	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	
29	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	71	
30	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72	

31	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
32	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	71
33	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
36	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	71
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
38	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	70
39	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	72
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	73
42	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	72
43	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
46	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
47	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	71
48	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
49	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	72
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
51	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	71
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	72
53	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
54	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	71
55	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
57	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	73
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
64	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
65	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	73

[illegible]

LAMPIRAN 2

HASIL KUISIONER VARIABEL KUALITAS PELAYANAN																
NO	BUTIR SOAL															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	72
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	72
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	71
7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	72
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71
14	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	72
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	72
20	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	75
24	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
25	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	71
26	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	72
27	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	72
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
29	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73

31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72
32	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	72
33	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
34	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
36	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
39	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	71
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	72
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
42	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	71
43	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	70
44	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	70
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
47	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	72
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
50	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
51	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	71
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	72
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	73
55	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
56	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
57	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	73
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
60	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
61	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	72
62	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
63	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
64	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
65	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72
66	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71

[illegible]

LAMPIRAN 4

HASIL KUISIONER VARIABEL KEPUASAN																
NASABAH																
NO	BUTIR SOAL															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	72
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
10	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	72
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	72
14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	71
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	71
17	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
18	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	73
20	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
25	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	72
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
29	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	71
30	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72

31	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
32	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	72
33	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
34	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72
35	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
36	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
38	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
39	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	71
40	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
42	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	71
46	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	73
48	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	72
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	73
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	71
53	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	71
54	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	72
55	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	71
56	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	71
57	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	72
58	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	72
59	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	71
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
62	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	72
63	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	70
64	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	70
65	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	71
66	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	71

67	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	72
68	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	70
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
70	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
71	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	70
72	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72
73	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	72
74	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	73
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
76	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	71
77	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	70
78	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
79	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
80	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
81	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	72
82	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	71
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
85	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	72
86	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	72
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
89	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	71
90	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
91	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	73
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
94	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	71
95	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
96	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
97	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	71
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
99	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	59
100	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72

OUTPUT UJI VALIDITAS VARIABEL NILAI TAKSIRAN (X1)

[illegible]

ITEM1	Pearson Correlation	,250 [*]	,226 [*]	,199 [*]	,133	,220 [*]	,052	,210 [*]	,191	-,083	,036	,008	1	-
2	Sig. (2-tailed)	,012	,024	,048	,189	,029	,608	,037	,058	,416	,727	,938		
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
ITEM1	Pearson Correlation	,052	,060	-,028	-,023	,194	,059	-,037	,022	,037	,077	,044	-,103	
3	Sig. (2-tailed)	,611	,552	,785	,820	,054	,564	,720	,829	,714	,449	,664	,312	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
ITEM1	Pearson Correlation	,181	,211 [*]	,081	,283 ^{**}	,238 [*]	,144	,295 ^{**}	,257 [*]	,011	,000	,265 ^{**}	,174	-
4	Sig. (2-tailed)	,073	,036	,427	,005	,018	,155	,003	,010	,917	1,000	,008	,085	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
ITEM1	Pearson Correlation	,136	,068	,073	-,091	,099	,065	-,063	,209 [*]	-,100	-,013	-,031	-,040	-
5	Sig. (2-tailed)	,179	,501	,472	,373	,330	,522	,533	,038	,324	,897	,762	,693	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
TOTAL	Pearson Correlation	,548 ^{**}	,383 ^{**}	,430 ^{**}	,400 ^{**}	,521 ^{**}	,430 ^{**}	,510 ^{**}	,543 ^{**}	,231 [*]	,370 ^{**}	,336 ^{**}	,423 ^{**}	
SKOR	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,022	,000	,001	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OUTPUT UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X2)

		Correlations							
		ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8
ITEM1	Pearson Correlation	1	,539 ^{**}	,281 ^{**}	,324 ^{**}	,382 ^{**}	,389 ^{**}	,535 ^{**}	,407 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,001	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
ITEM2	Pearson Correlation	,539 ^{**}	1	,128	,139	,375 ^{**}	,267 ^{**}	,339 ^{**}	,202 [*]
	Sig. (2-tailed)	,000		,208	,169	,000	,007	,001	,045
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
ITEM3	Pearson Correlation	,281 ^{**}	,128	1	,175	,098	,337 ^{**}	,055	,049
	Sig. (2-tailed)	,005	,208		,084	,337	,001	,591	,631
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
ITEM4	Pearson Correlation	,324 ^{**}	,139	,175	1	,124	,239 [*]	,269 ^{**}	,018
	Sig. (2-tailed)	,001	,169	,084		,221	,017	,007	,863
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
ITEM5	Pearson Correlation	,382 ^{**}	,375 ^{**}	,098	,124	1	,210 [*]	,241 [*]	,114
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,337	,221		,037	,016	,261
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
ITEM6	Pearson Correlation	,389 ^{**}	,267 ^{**}	,337 ^{**}	,239 [*]	,210 [*]	1	,319 ^{**}	,162

	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,001	,017	,037		,001	,109	,09
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM7	Pearson Correlation	,535**	,339**	,055	,269**	,241*	,319**	1	,246*	,215
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,591	,007	,016	,001		,014	,03
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM8	Pearson Correlation	,407**	,202*	,049	,018	,114	,162	,246*	1	,14
	Sig. (2-tailed)	,000	,045	,631	,863	,261	,109	,014		,15
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM9	Pearson Correlation	,317**	,095	,130	-,013	,145	,168	,215*	,145	
	Sig. (2-tailed)	,001	,350	,198	,896	,152	,097	,032	,151	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM10	Pearson Correlation	,384**	,360**	-,052	-,050	,166	,191	,235*	,154	,16
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,608	,620	,102	,059	,019	,127	,10
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM11	Pearson Correlation	,413**	,130	-,064	,144	,130	,222*	,311**	,214*	,290
	Sig. (2-tailed)	,000	,200	,531	,154	,200	,027	,002	,033	,00
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM12	Pearson Correlation	,456**	,178	,127	,197	,178	,301**	,444**	,291**	,289
	Sig. (2-tailed)	,000	,078	,211	,051	,078	,002	,000	,003	,00
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM13	Pearson Correlation	,335**	,229*	-,005	,171	,345**	,176	,164	,135	,310
	Sig. (2-tailed)	,001	,023	,958	,090	,000	,082	,105	,182	,00
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM14	Pearson Correlation	,473**	,293**	,112	,360**	,383**	,181	,441**	,092	,201
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,268	,000	,000	,073	,000	,365	,04
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM15	Pearson Correlation	,244*	,179	,258**	,179	,047	,113	,161	,237*	,15
	Sig. (2-tailed)	,015	,076	,010	,077	,648	,267	,111	,018	,11
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
TOTAL SKOR	Pearson Correlation	,824**	,544**	,296**	,408**	,502**	,531**	,650**	,434**	,458
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,00
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OUTPUT UJI VALIDITAS KEPUASAN NASABAH (Y)

Correlations

[illegible]

ITEM13	Pearson Correlation	,020	,006	-,091	,063	,306**	,020	,051	,093	,10
	Sig. (2-tailed)	,845	,949	,370	,535	,002	,845	,618	,360	,28
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM14	Pearson Correlation	,062	-,043	,107	-,051	,098	-,036	,076	,062	-,12
	Sig. (2-tailed)	,540	,670	,293	,617	,335	,726	,457	,540	,20
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
ITEM15	Pearson Correlation	-,071	,173	-,096	,077	,052	,016	,235*	,102	-,06
	Sig. (2-tailed)	,487	,086	,343	,448	,611	,877	,019	,315	,54
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9
TOTALSK OR	Pearson Correlation	,282**	,250*	,233*	,184	,333**	,282**	,396**	,227*	,24
	Sig. (2-tailed)	,005	,013	,020	,068	,001	,005	,000	,024	,01
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	9

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OUTPUT Uji RELIABILITAS NILAI TAKSIRAN (X1)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	99	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	15

OUTPUT Uji RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X2)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	99	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	15

OUTPUT Uji RELIABILITAS KEPUASAN NASABAH (Y)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	99	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	15

OUTPUT Uji NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,75422996
Most Extreme	Absolute	,074

Differences	Positive	,074
	Negative	-,065
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

OUTPUT LINEARITAS VARIABEL NILAI TAKSIRAN DAN KUALITAS PELAYANAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square
NILAITAKSIRAN * KEPUASANNASAB AH	Between Groups	(Combined)	3786,769	30	126,2
		Linearity	39,342	1	39,3
		Deviation from Linearity	3747,426	29	129,2
	Within Groups		6161,413	68	90,6
	Total		9948,182	98	
KUALITASPELAYA NAN * KEPUASANNASAB AH	Between Groups	(Combined)	2024,772	30	67,4
		Linearity	59,836	1	59,8
		Deviation from Linearity	1964,935	29	67,7
	Within Groups		5149,855	68	75,7
	Total		7174,626	98	

OUTPUT MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
(Constant)	48,550	8,334		5,826	,000	
X1	,441	,084	,488	5,255	,000	,938
X2	-,088	,097	-,085	-,913	,364	,938

a. Dependent Variable: Y

OUTPUT HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4,740	5,392		-,879	,382
NILAITAKSIRAN	,040	,054	,076	,745	,458
KUALITASPELAYA	,043	,048	,090	,884	,379
NAN					

a. Dependent Variable: ABS_RES

OUTPUT UJI PARSIAL (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
(Constant)	48,550	8,334		5,826	,000	
X1	,441	,084	,488	5,255	,000	,938
X2	,288	,097	,285	2,913	,004	,938

a. Dependent Variable: Y

OUTPUT UJI SIMULTAN (Uji f)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20,670	2	10,335	4,753	,011 ^b
Residual	208,744	96	2,174		
Total	229,414	98			

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITASPELAYANAN, NILAITAKSIRAN

OUTPUT UJI ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
1 (Constant)	48,550	8,334		5,826	,000	
X1	,441	,084	,488	5,255	,000	,93
X2	,288	,097	,285	2,913	,004	,93

a. Dependent Variable: Y

OUTPUT UJI KEOFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,474 ^a	,224	,208	,368	2,982

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y